
RAPPORT MORAL



Assemblée Générale Ordinaire
Jeudi 6 avril 2017
Saint-Gervais-sous-Meymont

1 – UNE DEUXIÈME ANNÉE D'ACTIVITÉ

DES SERVICES AUX PRESTATAIRES ET AUX CLIENTS QUI SE STABILISENT ET SE RENFORCENT

Après une année de mise en place, la deuxième année de fonctionnement de la Maison du tourisme a permis de stabiliser une bonne partie de son activité et de développer de nouveaux services :

- ▶ De nouveaux services proposés aux prestataires touristiques (évolution du pack partenaire, organisation de rencontres locales, développement des possibilités d'adhésion à la MDT, des actions commerciales et promotionnelles renforcées, etc.) et aux clients (réservation en ligne chez plus de prestataire, évolution des outils d'information et de communication, prise en compte des remarques et réclamations, etc.) : voir le rapport d'activité.
- ▶ Des « loupés » de la première année qui ont été atténués
- ▶ Des améliorations sont encore à apporter que ce soit au profit des prestataires et des touristes

UNE ÉQUIPE TECHNIQUE DE MIEUX EN MIEUX ORGANISÉE

- ▶ **20 personnes / 14,7 équivalent temps plein** (12 salariés, 7 agents mis à disposition, 1 saisonnier)
- ▶ **Un fonctionnement « bicéphale »** (thématique et territorial) forcément complexe mais « plus connu » par les partenaires
- ▶ Des **automatismes internes** « plus stabilisés » (début de la démarche de qualité)
- ▶ **Des modalités de coopération interne**
 - ▶ 2 séminaires de travail avec toute l'équipe (mai et novembre)
 - ▶ Des réunions par pôle
 - ▶ Des réunions de coordination (entre responsables de pôle)
 - ▶ Une lettre d'information interne hebdomadaire
 - ▶ Un planning hebdomadaire
 - ▶ Des procédures internes qui se développent
 - ▶ Des formations notamment à la connaissance du territoire
 - ▶ Des contrats d'objectifs par salarié
 - ▶ Élection des délégués du personnel (1 délégué et 1 suppléant)
- ▶ **Prévoir encore une année pour stabiliser le fonctionnement**

2 – DES INDICATEURS DE RÉSULTAT EN FORTE CROISSANCE

LA MDT EN PÉRIODE D'EXPANSION

Enjeux	Nature des indicateurs	2016	2015	Évolution
Promotion	Nb de clients/prospects dans le fichier	5 061	3 600	+ 41 %
	Nb de visiteurs uniques sur le site internet	49 129	33 884	+ 44 %
	Nb de contacts qualifiés sur les salons	1 245	778	+ 60 %
Commercialisation	CA MDT du service commercial	49 904 €	19 670 €	+ 154 %
	CA MDT vente de billetterie	33 397 €	21 243 €	+ 57%
	CA MDT vente en ligne d'hébergements	4 168 €	1 224 €	+ 241 %
	CA vente en ligne via Open System	221 239 €	65 645 €	+237 %
Accueil information	Nb de visiteurs dans les BIT en été	16 883	13 686	+ 23 %
	Nb de visiteurs dans les BIT toute l'année	29 626	24 600	+ 20 %
	Nb de participants aux visites de la MDT	478	389	+ 23 %
	Taux de satisfaction des visiteurs	98, 1 %	Non évalué	-
Développement	Km de sentiers de randonnée entretenus en partenariat avec RELF	2 514	2 514	-
Gouvernance	Nb de communes sur le périmètre MDT	100	84	+ 19 %
	Nb de prestataires partenaires de l'OTI	286	279	+ 3 %
	Nb de packs partenaires souscrits	350	315	+ 11%

3 – ÉVOLUTION DE L'IMAGE DU TERRITOIRE DES PREMIERS FRÉMISSEMENTS

PREMIERS IMPACTS PERÇUS

- ▶ **Retours clients.** Des retours de clientèles intéressants suite à l'ensemble des opérations (commerciales, communication, accueil, animations).
- ▶ **Retour partenaires.** Développement du partenariat avec le CRT (actions de communication numérique, accueil de presse, observation, etc.)
- ▶ **Retour presse.** Davantage d'accueils et d'articles.
- ▶ **Retour territoires.** La MDT a été sollicitée par 5 territoires français pour leur présenter ses modalités d'organisation en office de tourisme intercommunautaire (PNR de Brenne, PNR des Vosges du Nord, communauté de communes de l'ouest Lyonnais, CCI du Gard, Corse)

L'EXEMPLE DES JOURNÉES DU LIVRADOIS-FOREZ À CLERMONT-FERRAND

- ▶ Une première. Diversité des moyens d'action
- ▶ Opération réalisable grâce à la mutualisation de moyens
- ▶ Impact intéressant sur les clientèles de proximité
- ▶ Des territoires auvergnats qui reprennent l'idée (Haut-Allier, Volcans d'Auvergne, etc.)

UNE NÉCESSAIRE ÉVOLUTION : UN NOUVEAU PLAN MARKETING AVEC L'ENSEMBLE DES PARTENAIRES (2017)

4 – DES ÉVOLUTIONS ORGANISATIONNELLES

VIE ASSOCIATIVE

- ▶ AG (2), CA (6), Bureau (7), commission commerciale (2)
- ▶ Préparation de nouveaux statuts pour 2017 : passage de 10 à 4 communautés de communes membres, création d'un poste de vice-président chargé des relations partenariales

CONCERTATION AVEC LES COLLECTIVITÉS LOCALES

- ▶ Entente. 2 réunions en 2016.
- ▶ Convention (2015-2017) entre chaque communauté de communes et la Maison du tourisme. Avenants 2016.
- ▶ Partenariat spécifique avec les communautés de communes ayant gardé un **bureau délégué** (EPIC Ambert, Haut-Livradois)

EN 2016 : 2 NOUVELLES COMMUNAUTÉS DE COMMUNES MEMBRES DE LA MAISON DU TOURISME

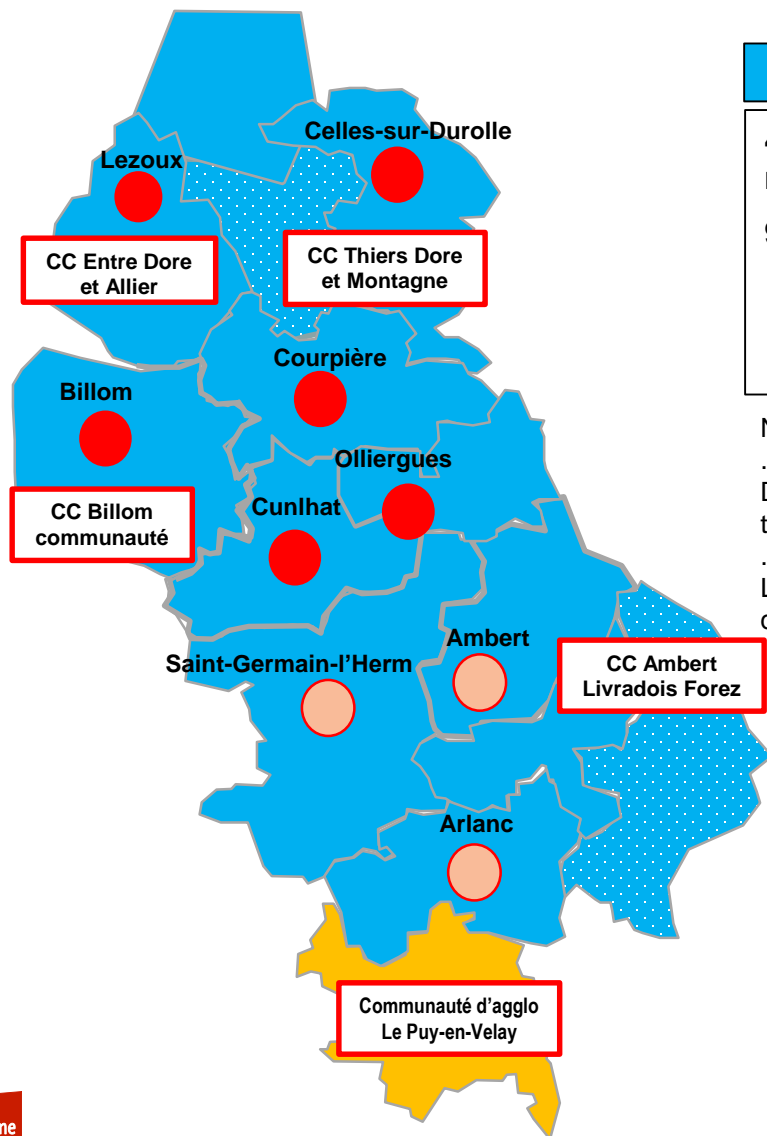
- ▶ Entre Allier et Bois noirs et Montagne thiernoise
- ▶ Signature d'une convention avec la communauté de communes du Pays d'Aranc en fin d'année 2016 pour 2017

LA COMPÉTENCE « OFFICE DE TOURISME » suite à la loi NOTRe

- ▶ Choix de l'Entente : **fonctionner en 2017 comme en 2016.**
- ▶ Un **besoin de stabilité** pour la MDT pour travailler sereinement (3 changements de statuts en 3 ans)

5 – QUELLE ÉVOLUTION EN 2018 POUR LA MDT ?

► LA MDT AU 6 AVRIL 2017




TERRITOIRE DES MEMBRES

4 communautés de communes membres + PNR

9 bureaux d'information

- en direct (6)
- en délégation (3)

NB : pour les territoires  :

- . la communauté de commune Thiers Dore et Montagne gère l'office de tourisme de Thiers (via un EPIC)
- . la communauté de communes Ambert Livradois Forez gère l'office de tourisme de la vallée de l'Ance

TERRITOIRE DES PARTENAIRES ASSOCIÉS

- . La communauté d'agglomération du Puy-en-Velay (pour le territoire de l'ex communauté de communes du pays de la Chaise-Dieu)
- . La commune du Vernet la Varenne (en 2016, en attente de confirmation pour 2017)

► LA MDT EN 2018

?

Concertation en prévision avec les nouvelles communautés de communes pour définir : quel projet ? Quel périmètre ? Quels financements ?